

A.D. 9.6, Remedios Administrativos de Confinados (Inmate Administrative Remedies) - Prepared for signature 2/26/03 - effective 3/5/03

1. Póliza. El Departamento de Corrección proveerá un medio para que los confinados dirijan sus quejas. El Procedimiento de Quejas de Confinados será un remedio administrativo que hará posible que el departamento resuelva las quejas legítimas de una manera oportuna, para identificar problemas individuales y sistemáticos, y para facilitar la realización de su misión.
2. Autoridad y Referencia.
 - A. Estatutos Generales de Connecticut, Sección 18-81.
 - B. 42 Código de los Estados Unidos 1997e.
 - C. 28 Código de Regulaciones Federales 40.
 - D. American Correctional Association, Normas para Servicios Residenciales para Adultos en la Comunidad, Segunda Edición. Agosto 1980, Norma 2-2154.
 - E. American Correctional Association, Normas para Libertad Bajo Supervisión de Adultos y Servicios Exteriores de Libertad Bajo Palabra, Segunda Edición, Marzo 1981, Norma 2-3163.
 - F. American Correctional Association, Normas Para Instituciones Correccionales de Adultos, Tercera Edición, Enero 1990, Norma 3-4271.
 - G. American Correctional Association, Normas para Instituciones Locales de Detención, Tercera Edición, Marzo 1991, Norma 3ALDF-3E-11.
 - H. Acta Sobre Americanos con Incapacidades, 1990.
 - I. Porter v. Nussle, 534 U.S. 516 (2002).
 - J. Directivas Administrativas 2.17, Conducta de Empleados; 6.10, Propiedad de Confinados; 6.14, Grupos de Riesgo a la Seguridad; 8.44, Quejas Médicas; 9.1, Manejo de Población; 9.2, Clasificación de Confinados; 9.5, Código de Disciplina Penal; y 10.7, Comunicacion Del Confinado.
3. Definiciones. Para los propósitos declarados aquí dentro, las siguientes definiciones se aplican:
 - A. Quejas de Emergencia. Una queja procesada por métodos expeditados para resolver un asunto que presenta: (1) una amenaza de muerte o daño físico; (2) una amenaza de trastornar las operaciones de la institución; o (3) la necesidad de una disposición pronta porque el tiempo está pasando para la posibilidad de una acción o decisión significativa.
 - B. Queja. Una queja escrita por un confinado a su favor propio de acuerdo con los procedimientos declarados aquí dentro.
 - C. Coordinador de Quejas. Un empleado de la institución designado para coordinar el Procedimiento de Quejas de Confinados.
 - D. Confinado. Una persona en la custodia del Departamento de Corrección, incluyendo a los confinados en una institución o bajo supervisión en la comunidad.
 - E. Componente. Una parte constitutiva de la organización del Departamento, incluyendo las instituciones correccionales, los centros correccionales, los centros de detención, los centros de Conductores Intoxicados, los distritos de ejecución en la comunidad y la división de servicios de salud.

F. Administrador de Unidad. La persona encargada de una unidad especificada en (E) arriba.

4. Aviso.

- A. El Procedimiento de Quejas de Confinados será publicado en inglés y en español. Cada confinado, empleado de contacto directo, y contratista de contacto directo recibirá un resumen escrito del Procedimiento de Quejas de Confinados durante su contacto inicial con el Departamento. Un confinado que su idioma principal es el español recibirá una copia escrita en español. Se harán provisiones apropiadas para aquellas personas que no lean, hablen, ni entiendan inglés ni español. Las personas con limitaciones o incapacidades recibirán ayuda como sea necesaria.
- B. Copias en inglés y en español del Procedimiento de Quejas de Confinados estarán disponibles en cada biblioteca de confinados y serán proveídas a un confinado si la solicita.
- C. Un confinado recibirá instrucción oral sobre el Procedimiento de Quejas de Confinados, sobre cómo registrar una queja y obtener los formularios de queja. Esta instrucción invitará preguntas y tendrá lugar como parte de la presentación de orientación no más tarde de dos (2) semanas después de la admisión.
- D. Los miembros del personal recibirán instrucción oral sobre el Procedimiento de Quejas de Confinados durante el entrenamiento de orientación y al ser asignado a una institución nueva.
- E. Al ser trasladado, un confinado será informado del Procedimiento de Quejas de Confinados en la institución receptora.

5. Acceso. Cada confinado en la custodia del Departamento tendrá acceso al Procedimiento de Quejas de Confinados. Se harán provisiones especiales para asegurar el acceso para las personas con limitaciones o incapacidades, para los analfabetos, o aquellas personas con barreras de idiomas.

- A. Cualquier confinado que necesite ayuda para usar el procedimiento de quejas recibirá ayuda al pedirla.
- B. El acceso solamente se limitará como resultado del abuso del proceso de acuerdo con la Sección 19 abajo, o por no cumplir con el proceso.

6. Remedios Administrativos. La siguiente sección provee el remedio Administrativo para el caso en particular.

- A. Quejas. Con excepción de las cosas que de otra forma estén enumeradas en la subsección (B) y (C), abajo, el proceso de quejas deber ser utilizado por las siguientes razones:
 - 1. La interpretación y la aplicación de normas, reglas y procedimientos de la sección, división y Departamento.
 - 2. La existencia o sustancia de las normas, reglas y procedimientos de la sección y Departamento de acuerdo con la Sección 13 abajo.
 - 3. Acciones individuales de empleados y confinados incluyendo cualquier negación de acceso de confinados al proceso de quejas, excepto como se especifica aquí dentro.
 - 4. Represalia formal o informal por el uso o participación en el proceso de quejas.

5. Cualquier otro asunto relacionado con el acceso a privilegios, programas y servicios, condiciones de cuidado o supervisión y las condiciones de vivienda dentro de la autoridad del Departamento de Corrección, incluyendo los derechos bajo el Acta Sobre los Americanos con Incapacidades, excepto como se especifica aquí dentro.
 6. La pérdida o daño de propiedad.
 7. Alguna o todas otras quejas de cualquier naturaleza concerniente a la vida en prision.
- B. Apelación. El proceso de apelacion debe ser utilizado por las siguientes razones segun enumeradas en las Directivas Administrativas 9.2, Clasificacion De Confinado, 6.14, Grupos De Riesgo a la Seguridad, 9.5, Codigo De Disciplina Penal y 10.7, Comunicacion Del Confinado.
1. Decisiones De Clasificacion relacionadas con:
 - a. revisiones de nivel de riesgo;
 - b. libertad a la comunidad; y
 - c. pase de ausencia.
 2. Decisiones de Administracion Especial para incluir:
 - a. segregacion administrativa;
 - b. alta seguridad;
 - c. custodia cerrada; y
 - d. designaciones de grupos de riesgo de seguridad.
 3. Los resultados de reportes disciplinarios pueden ser apelados solamente si el confinado se declara no culpable y es subsecuentemente encontrado culpable.
 4. Decisiones del comite de revision de publicacion.
- C. Revision de Tratamiento y Diagnostico. Si un confinado desea apelar diagnostico medico o tratamiento recetado, el confinado debe solicitar una cita de sick call con el doctor sin costo alguno para el confinado. Esta cita le proveera al confinado la oportunidad de discutir el asunto con el doctor. El contenido de esta reunion para incluir la decision final del diagnostico y/o tratamiento, debe de ser explicitamente documentado en archivo medico del confinado. Solamente una apelacion por diagnostico y/o tratamiento sera permitida.
7. Disposición y Remedio. Una queja será rechazada, negada, retirada, dispuesta por compromiso, o sostenida. Las quejas que son sostenidas recibirán un remedio apropiado y significativo. Tales remedios pueden incluir, pero no se limitan a:
- A. Acción para rectificar el asunto de la queja.
 - B. Cambios de normas o procedimientos escritos o en la interpretación de las normas o procedimientos escritos.
 - C. Asegurar el cumplimiento con las normas y procedimientos existentes.
 - D. El desarrollo de normas y procedimientos relativos a la queja.
8. Provisiones Administrativas. Cada Administrador de Unidad establecerá directivas locales consistentes con esta directiva y el tipo de unidad, las cuales incluirán como un mínimo:

- A. La designación de un miembro del personal, que será identificado como el Coordinador de Quejas, cuyo alcance de autoridad y responsabilidad será definido por el Administrador de Unidad.
 - B. Procedimientos de notificación a los confinados del nombre del Coordinador de Quejas.
 - C. La provisión para un número adecuado de buzones en varios lugares en la institución para depositar las quejas. Las instituciones proveerán buzones bajo llave para depositar quejas.
 - D. Procedimientos para recoger y documentar apropiadamente las quejas de un modo regular y oportuno.
 - E. Las reglas para que se procesen con prontitud todas las quejas de emergencia.
 - F. Procedimientos para asegurar que ningún confinado ni empleado participe en la resolución de una queja en la cual el confinado o empleado esté alegadamente implicado.
 - G. Procedimientos para avisar y dar acceso al Procedimiento de Quejas de Confinados para todos los confinados incluyendo a los limitados, incapacidades, analfabetos, y aquellos que tengan barreras de idioma.
9. Resolución Informal. El confinado tendrá que tratar de buscar una resolución informal por escrito a través del Formulario de Solicitud del Confinado (CN 9602) antes de registrar una queja. Una declaración clara del problema y la acción solicitada debe escribirse por el confinado y ser dirigida al encargado de esa unidad o empleado apropiado. Los Formularios de Solicitud del Confinado estarán disponibles en todas las unidades. La respuesta al confinado se hará dentro de 15 días a partir del recibo de la solicitud. El Administrador de Unidad anotará en cada unidad de vivienda una lista de los miembros del personal a quienes los confinados podrán dirigir las solicitudes de cada una de sus quejas.
10. Registro de Quejas. El confinado puede someter una queja si la resolución informal del problema no ha sido resuelta. El confinado adjuntará el Formulario de Solicitud del Confinado (CN 9602), conteniendo la respuesta apropiada del miembro del personal, con el Formulario de Queja del Confinado, este requisito puede ser excusado para una queja de emergencia. Si el confinado no pudo obtener un Formulario de Solicitud del Confinado en blanco, si no recibió una respuesta a la Solicitud del Confinado dentro del tiempo requerido, o por una razón válida similar, el confinado incluirá una explicación por qué el Formulario de Solicitud del Confinado no está adjunto. Una queja será registrada de acuerdo a las siguientes provisiones:
- A. Una queja tiene que registrarse, por escrito, en el Formulario de Queja del Confinado (CN 9601/1 o CN 9601/2). Los formularios de queja estarán disponibles a los confinados.
 - B. La queja tiene que registrarse por un confinado que está afectado personalmente por el asunto de la queja, y no será registrada por un confinado de parte de otro.
 - C. Cada asunto quejable será registrado en un Formulario de Queja del Confinado separado.
 - D. La queja y la acción solicitada deben ser declaradas en la forma más sencilla y clara posible.
 - E. El tamaño de la queja será limitado al espacio disponible en la primera página del formulario de queja y una página adicional de 8½ x 11 pulgadas.

- F. La queja tendrá que ser libre de lenguaje o contenido obsceno o vulgar.
- G. La queja tiene que registrarse dentro de 30 días del acontecimiento o descubrimiento de la causa de la queja.
- H. Una queja repetida no puede registrarse por el mismo confinado cuando ya se haya dado una respuesta final y no haya habido ningún cambio en ninguna circunstancias que afectarían la respuesta; o cuando la queja inicial todavía este en proceso.

Un confinado puede seleccionar el dar de baja una queja. Al dar de baja una queja se debera hacer por escrito de acuerdo con el formulario CN 9605, Descontinuar Queja del Confinado.

Una queja puede ser devuelta sin disposición al confinado por negarse a obtener una resolución informal ó por no proveer una contestación adecuada de por que la respuesta al Formulario de Solicitud del Confinado no ha sido adjunto, o por no cumplir con las provisiones de las subsecciones de la A a la E, arriba indicadas. Devuelta sin disposición significa que la queja no ha sido propiamente sometida; puede ser nuevamente sometida cuando el error sea corregido.

- 11. Rechazo de Quejas. Cualquier queja que no satisface los criterios especificados en las secciones 6(A), 10(F), 10(G), o 10(H).
- 12. Apelaciones de Agravios. Por la excepcion de quejas que han sido rechazadas teniendo que ver con asuntos fuera de control del departamento tales como leyes estatales y deferales, decisiones de corte u otras agencias, una queja que es denegada o rechazada puede ser apelada al siguiente nivel segun como es proveido por en las secciones 16 y 17. Todas las quejas, independientemente del nivel, incluyendo apelaciones, seran depositadas en la caja de quejas para el coordinador de quejas, para asegurar el seguimiento apropiado y registro de todos los asuntos. Una queja devuelta sin la disposicion debido a fallo de cumplir con los requisitos de procedimiento de la seccion 9 y 10(A) hasta 10(E) no podra ser apelada.
- 13. Revisión Apropiada. Una queja sobre un asunto que está más allá de la autoridad de los niveles más bajos de revisión puede ser enviada por el revisador del nivel más bajo directamente al nivel apropiado de revisión. En tal caso el (los) límite(s) de tiempo de el/los nivel(es) más bajo(s) serán combinados con el límite de tiempo del nivel apropiado de revisión y el quejante será avisado del proceso de revisión y del plazo de tiempo para la respuesta. Si la queja es sostenida, el tiempo necesario para implementar el (los) cambio(s) puede exceder el límite de tiempo para la revisión.
- 14. Quejas Médicas. Todas las quejas relacionadas con el cuidado de salud serán depositadas en el buzón designado para quejas de servicios de salud y serán procesadas por el coordinador asignado a quejas de Servicios de Salud.
- 15. Revisión de Nivel 1. La revisión de Nivel 1 se hará por el Administrador de Unidad o el encargado de Servicios de Salud Institucional más alto, como sea apropiado. La queja será revisada de acuerdo con el Procedimiento de Quejas de Confinados y será investigada si la queja es aceptada. La respuesta se dará por escrito dentro de los 30 días del recibo del examinador del Nivel 1 incluirá una

declaración del remedio para una queja que es sostenida, comprometiendo o de la razón por la cual una queja es negada o rechazada. El Administrador de Unidad le avisará al confinado sobre la disposición del Nivel 1 e incluirá instrucciones y un formulario de apelación para apelar al Nivel 2.

16. Revisión de Nivel 2. Un confinado puede apelar una disposición de Nivel 1 al Nivel 2 dentro de cinco (5) días de recibir la decisión. La revisión de Nivel 2 será hecha de acuerdo a lo siguiente:

- A. Una queja no-médica, sometida por un confinado en una institución correccional de Connecticut sera revisada por el asistente del Comisionado de Operaciones.
- B. Una queja sometida por un confinado encarcelado fuera del estado sera revisada por el Asistente de Comisionado de programas y desarrollo de empleados.
- C. Una queja medica o una queja que tenga que ver con la acomodacion bajo el acta de americanos con incapacidades sera revisada por el administrador de servicios de salud apropiado.
- D. Una queja no-medica sometida por un confinado supervisado en la comunidad sera revisada por el asistente de comisionado de operaciones de campo y seguridad.

Si no se recibe una respuesta a una queja de Nivel 1 dentro del tiempo indicado, el confinado puede apelar al Nivel 2, un (1) día después del lapso del límite de tiempo autorizado. La respuesta se dará por escrito dentro de 30 días e incluirá una declaración del remedio para una queja que es sostenida, o la razón por la cual una queja es negada o rechazada. El Nivel 2 será el nivel final de apelación exepcto como se provee en la Sección 17 abajo.

17. Revisión del Nivel 3. La Revisión del Nivel 3 se limita a una queja que disputa las pólizas del departamento; las apelaciones para una queja de emergencia que no pueden ser resuelta a un nivel mas bajo; apelaciones que disputan la integridad del procedimiento de quejas; apelaciones para las cuales no se recibió una respuesta a una queja de Nivel 2 dentro del tiempo requerido. Si una respuesta a una queja de Nivel 2 no se recibe dentro del tiempo requerido el confinado puede apelar al Nivel 3 un (1) día después del lapso del límite de tiempo autorizado. Una apelación al Nivel 3 tiene que someterse dentro de cinco (5) dias de recibir la decisión de Nivel 2. La revisión de Nivel 3 será hecha por el Comisionado. La respuesta se dará por escrito, dentro de 30 días, e incluirá una declaración del remedio para una queja que es sostenida, o la razón por la cual una queja es negada o rechazada. El Nivel 3 será el último nivel de apelación para todas las quejas.

18. Queja de Emergencia.

- A. Identificación. Al registrar una queja de emergencia, el confinado tendrá que marcar la queja claramente como "Emergencia".
- B. Proceso Expeditado. Cada Administrador de Unidad desarrollará Directivas de Unidades para tratar con las quejas de emergencia, incluyendo procedimientos para evaluar la emergencia y acelerar la resolución, o enviar la queja sin tardanza a la persona capacitada para resolver el asunto.

- C. Límite de Tiempo. Una queja de emergencia que requiera acción dentro de la institución recibirá una respuesta dentro de ocho (8) horas seguido por una respuesta escrita dentro de tres (3) días laborales. Una queja de emergencia que requiere una respuesta sustantiva fuera de la entidad o que sea apelada al Nivel 2 ó 3 recibirá una respuesta dentro de dos (2) días laborales y una respuesta escrita dentro de cinco (5) días laborales. Una queja de emergencia que queda en discusión por el lapso de tiempo especificado para las quejas de emergencia, normalmente recibirá una respuesta verbal o escrito antes de ese tiempo.
 - D. Documentación. Después de la notificación al Administrador de Unidad, la queja será registrada de acuerdo con las provisiones para las demás quejas excepto que será señalada como de emergencia.
 - E. Rechazo. Si una queja es sometida como de emergencia y se determina a cualquier nivel que no es una emergencia, será regresada al quejante declarándole que la queja no es una emergencia y las razones por esa determinación. La respuesta indicará que la queja puede ser sometida de nuevo como una queja regular. No se rechazará ninguna queja sólomente por una falta de seguir los procedimientos en esta directiva y cualquier Directiva de Unidades.
19. Abuso. El abuso del Procedimiento de Quejas de Confinados será determinado por el Administrador de Unidad. Un confinado podrá ser considerado de abusar del procedimiento de quejas si reúne cualquiera de las siguientes condiciones:
- A. Un confinado llena mas de siete (7) quejas en un período de 60 días.
 - B. Un confinado llena quejas repetidas alegando la misma cuestión cuando el tiempo suficiente para una respuesta no ha pasado o cuando una respuesta válida se le haya proveído.
 - C. Un confinado llena quejas de hostigamiento.
 - D. Un confinado llena quejas de emergencia que no son de emergencia después de haber sido advertido de tal práctica.

Una determinación de abuso será hecha por escrito y las restricciones impuestas y su duración serán estipuladas. Las restricciones pueden incluir negar acceso total al procedimiento de quejas excepto por una queja de emergencia o una queja relacionada a la propiedad del confinado como especifica la Directiva Administrativa 6.10 "Propiedad del Confinado". Un límite en el número de quejas que pueden ser sometidas y una restricción del asunto al cual pudiera quejarse. Una determinación de abuso puede ser apelada al siguiente nivel más alto para ser revisado.

20. Archivo.

- A. Descripción.
 - 1. Expediente de Quejas. Un archivo de quejas será mantenido a cada nivel para cada queja. El archivo de quejas incluirá una copia de la queja, cada respuesta, y cualquier documentos sometido en apoyo de la queja, presentados

durante la investigación, o usados como base para la decisión.

2. Registro de Quejas. El Registro de Quejas (CN 9604), Adjunto D, será mantenido a cada nivel e incluirá el nombre y el número del quejante, las fechas del recibo inicial y de la respuesta a ese nivel, una descripción breve del problema y de la disposición.

B. Requisitos Generales.

1. Cada institución usará el formato del Registro de Quejas y el Formulario de Quejas de Confinados.
2. El archivo de queja y el Registro de Quejas serán mantenidos sistemáticamente por el Coordinador de Quejas.
3. Cada Registro de Quejas será retenido como documentación oficial y para propósitos de compilación de datos.
4. Un reporte mensual le sera proveido al administrador de la unidad que incluya:
 - a. el numero de quejas de nivel 1, 2 y 3 sometidas en el mes anterior;
 - b. las quejas a nivel 1 categorizadas por caso como estan enumeradas en la seccion 6, arriba; y
 - c. la clase y numero de las disposiciones del mes anterior.

C. Retención. El libro de quejas y cada queja concluida debera ser mantenida en la unidad por un minimo 5 anos despues de la disposicion final de la queja.

D. Restricción. No se incluirá ninguna copia de ninguna queja ni ninguna referencia adversa a una queja en el archivo central del confinado.

E. Confidencialidad. La confidencialidad del contenido del archivo de queja, del Registro de Quejas, y de cualquier documentación de la participación de un confinado en el proceso de cualquier queja será resguardada de acuerdo con las leyes y regulaciones estatales actuales. Todos los archivos y documentos serán mantenidos en un gabinete bajo llave no accesible a nadie excepto el Coordinador de Quejas o el revisador de Nivel 1. Los Coordinadores de Quejas envueltos en la disposición de una queja tendrán acceso a documentos e información esenciales para la resolución de la queja. Esta sección no será causa para inmunidad de acción disciplinaria basada sobre declaraciones hechas en una queja.

21. Represalia Contra Personal. Ningún miembro del personal que participe en la resolución de una queja será afectado negativamente por haber participado en la resolución de una queja.

22. Represalia Contra Confinados. De acuerdo con la Directiva Administrativa 2.17, "Conducta de Empleados", ningún confinado sufrirá consecuencias negativas tales como la negación de acceso a cualquier privilegio, servicio o programa ofrecido por la institución, sea formalmente o informalmente por el uso o participación de buena fe en este procedimiento de quejas.

23. Vigilancia y Evaluación. El Administrador de Unidad hará una evaluación del Procedimiento de Quejas de Confinados en Mayo de cada año. Los confinados y empleados serán permitidos una oportunidad de dar sus opiniones en la evaluación, la cual incluirá una evaluación tanto de la eficacia como de la credibilidad del procedimiento de quejas y puede incluir una recomendación para cambios. Un reporte anual por cada año fiscal deberá ser presentado al Comisionado en Septiembre 1ro de cada año. El reporte incluirá las conclusiones y recomendaciones del proceso de evaluación, datos estadísticos sobre el número y tipo de quejas, tipos de disposiciones y nivel de disposición, ejemplos de respuestas de cada nivel, remedios otorgados, y evidencia de cumplimiento con los límites de tiempo a cada nivel de decisión.

24. Excepciones. Cualquier excepción a los procedimientos en esta Directiva Administrativa requerirá la aprobación escrita del Comisionado de antemano.